Navarra te incluye

Nafarroak batzen zaitu

Navarra te incluye

Consumo y accesibilidad

Transcripción del programa 4 de la Temporada 3

CADENA SER

Radio Cadena SER

20/05/2026

00:00:19

Cadena SER: En la cadena SER Navarra te incluye un espacio de radio inclusivo y accesible en colaboración con la Dirección General de Presidencia del Gobierno de Navarra y de Fundación Iddeas.

00:00:16

Mamen: Pues seguimos adelante con Hoy por Hoy Navarra, como han oído. Volvemos a ponernos en ese modo inclusivo con Navarra te incluye y, claro está, ya por aquí Luis Casado, el presidente de la Fundación Iddeas. ¿Cómo estás, Luis? Hoy vamos a hablar de consumo y de accesibilidad, si no me equivoco.

00:00:31

Luis: Exacto. Bueno, pues encantado. Hola Joaquín y a toda la audiencia. Mamen, pues sí, vamos a hablar de consumo y de accesibilidad, algo que a mí personalmente me interesa muchísimo porque vais a ver que hay muchas situaciones de falta de igualdad de oportunidades y de vulneración de derechos a la hora de consumir.

Y esto es algo que que genera mucha frustración en las personas consumidoras, genera mucha insatisfacción en la clientela y, sobre todo, genera muchas veces vulneración de derechos. Ese derecho a entender la información, a poder utilizar los productos y los servicios de un modo cómodo, seguro y autónomo.

Y esto cada vez más se está reflejando en los informes que llegan, por ejemplo, o que genera la Oficina de Atención a la Discapacidad, que depende del Real Patronato de la Discapacidad del Gobierno de España. Cada vez más, los problemas de accesibilidad en estaciones, de medios de comunicación, de transportes, también, por ejemplo, en todos los sistemas de información, de garantías, de documentos, de todos los compraventas, todas estas documentaciones que deberían tener garantizado el derecho a entender todas las personas, pues muchas veces no es así.

Y poco a poco se va reflejando en todos los informes, con lo cual esa insatisfacción, que era muy invisibilizada y muy silenciosa hasta ahora, pues va dejando de serlo.

00:01:58

Joaquín: Y para afrontar esta realidad, el Gobierno de Navarra ha puesto en marcha la primera Junta Arbitral Autonómica de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y accesibilidad universal.

00:02:08

Mamen: Sí, de hecho, vamos a conocer cómo funciona este sistema de arbitraje en el estudio y estamos muy bien acompañados. Están con nosotros Joseba Asiain, director general de Presidencia, Gobierno Abierto y Relaciones con el Parlamento de Navarra. Además, también es presidente de esta Junta arbitral. ¿Cómo estás, Joseba? ¿Qué tal?

00:02:23

Joseba: Buenos días Mamen, Joaquín.

00:02:24

Mamen: Y Ana Arnedo, que es secretaria de la Junta Arbitral, responsable también de la Unidad de Accesibilidad del Gobierno de Navarra. ¿Cómo estás?

00:02:32

Ana: Hola. Hola. Gracias.

00:02:33

Mamen: Bueno, empecemos, Joseba, por lo básico. ¿En qué consiste exactamente este sistema de arbitraje de consumo y accesibilidad? ¿De qué tema se va a ocupar, por así decirlo?

00:02:43

Joseba: Sí, pues, tres ideas clave. Por un lado, la Junta arbitral se va a ocupar de resolver aquellas quejas de personas con discapacidad en su condición de consumidoras y usuarias cuando se den alguna de las siguientes circunstancias: o bien haya una desigualdad de trato o discriminación por su condición de persona con discapacidad, o bien no se cumpla la normativa de accesibilidad, algo de lo cual ya habéis hablado mucho en este programa y os lo conocéis perfectamente.

En su... insisto, en su condición de consumidores usuarias de productos o bienes en el ámbito privado, se pueden reclamar en materias como, por ejemplo, las telecomunicaciones, un contrato, por ejemplo, de telefonía o infraestructuras y edificios, cuando te compras una vivienda o cuando te hacen un arreglo en una vivienda. También en materia de transporte o, con carácter general, en cualquier producto o servicio que vayan a contratar como, insisto, consumidores o usuarias.

¿Y qué ámbitos están excluidos? Pues está excluido aquellos casos donde ya estén resueltos el tema en vía judicial, en aquellos casos donde pueda haber indicios de que haya un delito, en cuyo caso tendrá que actuar la vía penal, en lo que son contratos administrativos, es decir, cuando la Administración contrata a proveedores para que les presten servicios, y luego también en aquellas relaciones que puedan tener las personas con discapacidad con su empresa que les emplea, es decir, relaciones laborales que ya tienen su vía del Tribunal Laboral de Conflictos o la vía judicial.

00:04:00

Joaquín: Ana, y en la práctica, ¿qué pasos tienen que dar personas con discapacidad para que una reclamación sea admitida?

00:04:07

Ana: Bueno, primero la persona reclamante, por esas vías que ha dicho Joseba, por tener, tiene discapacidad y ha sufrido un trato

discriminatorio por su condición de discapacidad o incumplimiento de medidas de accesibilidad.

La persona acredita que tiene discapacidad, o por el mismo o a través de alguna organización representativa, en una relación, como hemos dicho, de como consumidor o usuaria de un servicio, presenta una solicitud. A la hora de presentarla, lo hemos hecho también en lectura fácil y accesible para lectores de pantalla.

Presenta esta solicitud describiendo los hechos, aporta pruebas de lo ocurrido y/o documentos que prueban el hecho, exponen lo que quieren reclamar y, bueno, efectivamente manifiestan su voluntad de acudir al arbitraje. Una vez recibida la solicitud por parte de la Junta, es la Junta a la que aprueba esta queja si está dentro de sus competencias y ambas partes aceptan resolver el conflicto de manera voluntaria.

Ambas partes, me refiero a la empresa y a la persona. Sí, la empresa implicada en este acto, si no acepta el arbitraje, pues la Junta no puede intervenir, aunque se intentará siempre, bueno, en la medida de nuestras posibilidades, de dar otras opciones o vías de reclamación.

00:05:23

Luis: Ana, Joseba, yo os voy a poner un ejemplo que me pasa cada vez más, ¿vale? Voy a comprar a cualquier establecimiento. Ayer mismo me pasó en un restaurante, fui a pagar, ¿y qué pasa?, que me ofrecen un datáfono.

Los datáfonos ahora mismo no tienen botones, son táctiles y ya está. Entonces, si no se activa el módulo de voz, y esto lo desconoce el 99,9% de las personas que ofrecen un datáfono a sus clientes, desconocen cómo hacerlo, y muchas veces los propios bancos, que tienen obligación legal de dar ese software y ese hardware accesible para personas ciegas, no activan o no saben cómo o no transmiten esa información, cómo hacerlo al comercio.

Entonces, ¿qué pasa? Que llegas a un establecimiento y te dan esto, y tienes que darle el número supuestamente secreto, porque el mío ya se lo sabe media Pamplona, a una persona totalmente desconocida, y muchas veces en situaciones en las que no tienes privacidad porque alrededor hay otras personas. Entonces esto es un claro, una clara vulnera... bueno, un incumplimiento legal.

¿Y esto se puede llevar a la Junta Arbitral? ¿Hay que directamente denunciarlo al consumo? ¿Qué se puede hacer en estos casos?

00:06:39

Joseba: Bueno, pues decías la falta de conocimiento. Hay mucha falta de conocimiento también en que existe una normativa muy prolija que regula cómo tiene que ser la accesibilidad en los productos y servicios que se ponen a disposición de la ciudadanía.

Y hay normas que regulan los productos y servicios con carácter general y alguna normativa que establece la obligatoriedad de la accesibilidad digital de aquellos bienes y productos que tienen que ver con la parte digital.

Efectivamente, el caso que propones o que planteas, Luis, es uno de los casos que cabría dentro de la Junta arbitral, porque hay, por lo menos por lo que has contado, que parece claro un incumplimiento de la normativa de accesibilidad en la prestación de un bien o servicio, en este caso digital, porque el datáfono está regulado por la normativa de accesibilidad digital.

Y ahí la persona con discapacidad tendría dos opciones: una, o bien presentar una denuncia para que la administración competente incoe un expediente sancionador; o bien acudir a la Junta para intentar llegar a un arbitraje o una conciliación con la empresa.

Yo creo que la gran diferencia entre las dos vías es que la primera es punitiva, es decir, hay una sanción por parte de la administración a una empresa que supone la recaudación de un dinero y ahí acaba el asunto.

La nuestra es una vía más de intentar mejorar la prestación de los servicios, ¿no? Hay una conciliación, un arbitraje entre la persona que se ha visto afectada y la empresa que, muchas veces por falta de conocimiento, lo ha hecho mal, donde se intenta buscar un arreglo, una solución que contente a las dos partes y que suponga además que esa empresa conozca, y a futuro empresas que

puedan tener la misma situación, conozca cómo tiene que prestar correctamente el servicio desde el punto de vista de accesibilidad y mejore su prestación.

Entonces hay varias vías. La nuestra entendemos que es esa que busca la mejora continua.

00:08:20

Mamen: Pues fijaos, porque le hemos preguntado también a Mari Luz Sanz, presidenta del CERMIN, si se dan muchas situaciones parecidas a esta que acabamos de contar con Luis. Y esto es lo que nos dice sobre el ámbito de consumo, donde prevén más quejas.

00:08:33

Mari Luz: Bueno, probablemente el ámbito que más quejas resulte son los servicios de información que generalmente suelen ser telefónicos y bueno, por algunas discapacidades es inaccesible ya el principio para poder tan siquiera hacer ni ni la reclamación, ¿no?

Y luego también creo que habrá bastantes situaciones, sobre todo en temas de, pues, de información de páginas de compañías eléctricas, de compañías de seguros, de viajes. Bueno, sobre todo en ese tipo de información que a veces no es ni clara ni es accesible y a veces también es muy farragosa y pueden no entender las cosas y firmar algo que luego, pues realmente no es lo que creían que habían hecho porque no lo han entendido.

Entonces, bueno, todo lo que es la información accesible yo creo que es donde más problemas puede haber.

00:09:30

Joaquín: Claro, ¿qué ocurre cuando existe un incumplimiento claro de la normativa de accesibilidad, pero la empresa en cuestión o la entidad reclamada no está adherida al sistema arbitral, Joseba?

00:09:41

Joseba: Bueno, lo importante es lo que planteaba Joaquín, que la adhesión de las empresas es absolutamente voluntaria, ¿no?

En este caso, como decía antes Ana, si nos llega una queja de una persona, lo primero que hacemos es ver si la empresa está adherida o no. En el caso de que no esté adherida, nos comunicamos con la empresa, le decimos que ha llegado la queja y le planteamos si tiene el interés de someter a arbitraje esa cuestión.

En el caso de que la empresa no quiera someter la cuestión al arbitraje, pues ahí acabaría nuestra intervención. Y en el caso de que sí que quiera, y le contaremos además que es un procedimiento rápido, gratuito, profesional y que además puede evitar procesos judiciales, que también creo que es importante, pues en el caso de que quiera ya empezaríamos todo lo que es el proceso.

Si no quiere, pues ¿qué haríamos? También informar a la persona con discapacidad de que existen otras vías a las que hemos visto:

pues una vía igual más punitiva de presentación de denuncia de incumplimiento de normativa.

Pero es verdad que para que este sistema funcione es necesario que las empresas se adhieran a él, ¿no?, que muestren su compromiso con la inclusión. Y por eso vamos a hacer campañas de información y por eso nos vienen también estos micrófonos amarillos de láser para hacer ese llamamiento desde aquí a todas las empresas a que se adhieran al sistema de arbitraje y que muestren ese compromiso.

00:10:55

Luis: Ana, yo estaba pensando, escuchando a ellos, y digo: ¿y qué pasa si la empresa es reclamada y luego no ejecuta la resolución?

00:11:03

Ana: Bueno, a priori, como hemos nombrado, la empresa tiene que estar adherida y entonces la empresa adherida tiene que comprender la ejecución del laudo. Entonces hay un compromiso de que lo va a cumplir. El laudo que se emite cuando la empresa está adherida es vinculante y tiene la misma eficacia que una sentencia.

Si no se ejecuta de manera voluntaria por parte de la empresa, sí que la persona puede acudir a la vía judicial para solicitar su ejecución. Ante la reiteración del incumplimiento, pues la persona ya ha hecho la parte judicial. Y si la empresa de manera reiterada

incumple, pues se le retirará la adhesión y el distintivo de empresa adherida.

00:11:48

Mamen: Para terminar, si os parece, Mariluz Sanz, desde CERMIN nos explica también cuáles son las claves para que ese sistema arbitral sea lo más eficaz posible.

00:11:57

Mari Luz: Para que el sistema arbitral sea lo más eficaz posible, pues hombre, lo que necesitamos primero es que las empresas estén adheridas y eso puede costar un poquito porque es algo novedoso y que no, las empresas igual al principio no lo ven como importante, como pudo pasar, me imagino, cuando se crean las primeras juntas arbitrales de consumo.

Entonces bueno, ahí habría que hacer una gran pedagogía y de sensibilización y ver cómo podemos llevar a esas empresas a nuestro terreno y no sé, incluso ofrecer... se podrían hacer incentivos para que esa adhesión fuera más eficaz también y que más empresas lo hicieran.

Y también es importante que las personas con discapacidad lo conozcan, conozcan el sistema y se animen a utilizarlo, y eso a veces también es difícil. No están acostumbradas a reclamar porque nunca han reclamado, porque ir a tribunales cuesta mucho dinero y no suelen hacerlo.

Entonces, bueno, sería muy importante esa pedagogía. También creemos que algunos ámbitos deberían ser obligatorios, como los servicios esenciales, banca, seguros, transporte, y que se pudieran hacer a través de canales accesibles, ¿no?, sin ayuda de nadie.

00:13:10

Mamen: Bueno, pues nos vamos a quedar con esas reflexiones que nos deja Mariluz porque terminamos. Así que muchísimas gracias tanto a Joseba Asiain como a Ana Arnedo por habernos acompañado, y desear que no tengáis mucho trabajo, ¿no?, porque eso significará que la accesibilidad mejora cada día.

Aunque ya sabemos, como siempre nos recuerda Luis, que todavía queda mucho por hacer y también por eso el porqué de este espacio. Os deseamos muchísima suerte con la iniciativa. Que vaya muy bien.

00:13:35

Joseba: Pues muchas gracias, Mamen.

00:13:36

Ana: Gracias, muchas gracias.

00:13:38

Joaquín: Muchísimas gracias. Y Luis, antes de despedirnos, adelántanos un poco el tema del próximo programa, porfa.

00:13:42

Luis: Pues mira, vamos a seguir hablando de consumo y de un proyecto que también es bueno, colaborando entre el Gobierno de Navarra, la Dirección General de Consumo y Comercio y la Asociación ANFAS han creado un proyecto de comercio fácil y hablaremos de esto para que, claro, las personas con, en este caso con dificultades de comprensión, sean bien tratadas y los comercios se adapten también a sus necesidades de comprensión y de facilidad en las explicaciones, en la documentación, etcétera. Así que hablaremos de esto y bueno, pues será muy interesante, la verdad.

00:14:18

Mamen: En dos semanitas. Recordamos también, por cierto, en nuestra audiencia que Navarra te incluye se transcribe íntegramente para que las personas sordas puedan leerlo y que también pueden volver a escucharlo en nuestra web y en la aplicación de la Cadena SER. Muchas gracias a todos.

00:14:33

Luis: Muchas gracias. Chao.